

Titulació	Tipus	Curs
2502904 Direcció Hotelera	OB	2

Professor/a de contacte

Nom: Carmen Ruiz Aguado

Correu electrònic: carmen.ruiza@uab.cat

Idiomes dels grups

Podeu consultar aquesta informació al [final](#) del document.

Prerequisits

No hi ha cap prerequisit per cursar aquesta assignatura.

Objectius

L'assignatura de Direcció i Gestió de l'Allotjament I pretén establir els paràmetres d'actuació per tal que l'alumnat de segon curs del Grau en Direcció Hotelera puguin gestionar de manera eficaç l'àrea d'allotjament d'un establiment hotelier així com un coneixement extens de la mateixa.

L'assignatura descriu l'estructura del departament d'allotjament i les àrees a gestionar, incidint principalment en la gestió organitzativa dels diferents subdepartaments que configuren tant el departament de reserves com la recepció i la consergeria, la del seu personal així com la gestió de l'oferta. A partir d'aquests factors l'alumnat apren a gestionar i analitzar els resultats, prendre decisions i vetllar pel bon funcionament de l'àrea d'allotjament com a principal activitat dins d'una empresa hotelera que genera la major part del ingressos.

Al finalitzar l'assignatura l'alumnat haurà de ser capaç de:

1. Conèixer l'estructura del departament de pisos així com les competències, habilitats i tasques de cada un dels perfils laborals que l'integren.
2. Realitzar un anàlisi detallat dels processos de treball propis de l'àrea d'allotjament.
3. Familiaritzar-se amb la gestió i implantar models efectius de gestió i control.
4. Identificar els diferents itineraris i canals de comunicació amb la resta de departaments que configuren un hotel.
5. Establir les funcions pròpies del departament de pisos.
6. Determinar les diferents estructures organitzatives de personal necessàries que integren l'àrea d'allotjament.
7. Saber vehicular procediments i adaptar-los a les expectatives de la clientela, les particularitats del capital humà i els recursos materials disponibles des del respecte a la diversitat i la pluralitat d'idees, persones i situacions.
8. Prendre decisions i dissenyar estratègies pel desenvolupament i millora del departament.
9. Integrar-se ràpida i eficaçment en els grups de treball departamentals relacionats amb l'àrea d'allotjament en diferents tipus d'establiments hotelers.
10. Organitzar una gestió departamental moderna, eficaç i orientada al client.

Competències

- Aplicar els conceptes relacionats amb la creació i la posada en marxa, l'adquisició, el manteniment i la conservació d'equipaments d'instal·lacions hoteleres i de restauració en condicions de sostenibilitat energètica i viabilitat econòmica.
- Aplicar els coneixements a la pràctica.
- Aplicar la normativa de prevenció i seguretat integral als establiments del sector de l'hoteleria i de la restauració.
- Demostrar que coneix el sistema de producció i el procediment operatiu del servei d'allotjament.
- Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
- Fer servir les tècniques de comunicació a tots els nivells.
- Gestionar i organitzar el temps.
- Treballar en equip.

Resultats d'aprenentatge

1. Analitzar l'estructura del sector.
2. Aplicar els coneixements a la pràctica.
3. Conèixer els diferents productes d'allotjament com a principal activitat del producte global hotelier.
4. Conèixer l'estructura i la gestió del departament, així com les competències i les habilitats dels perfils professionals que integren l'àrea d'allotjament.
5. Conèixer les pautes essencials per a l'ambientació i promoció.
6. Desenvolupar petits plans d'actuació en matèria de prevenció i seguretat.
7. Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
8. Estructurar les diverses fases d'obertures d'establiments.
9. Fer servir les tècniques de comunicació a tots els nivells.
10. Gestionar i organitzar el temps.
11. Identificar els sistemes de prevenció i seguretat del sector de l'hoteleria i de la restauració.
12. Treballar en equip.

Continguts

1. RESERVES

1.1 Concepte de reserva. Generalitats. El cicle del client.

1.2 Organització i funcions del departament

1.3 Preus i tarifes

1.4 Ocupació i freqüentació

1.5 Tipus de reserva: individuals, de grup, contingents, confirmades, garantides, etc.

1.6 Contractes, condicions i tarifes aplicables. Canals de distribució

1.7 Comissions, descomptes i preus nets

1.8 Dipòsits i prepagaments

2. RECEPCIÓ

2.1 Operacions de recepció.

2.3 Organització del departament

2.4 Coordinació interdepartamental

3. CONSERGERIA

3. Funcions i operativa.

Activitats formatives i Metodologia

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Tipus: Dirigides			
Classes teòriques	43	1,72	1, 6, 11, 8, 3, 5, 4
Resolució de problemes	14	0,56	2, 9, 3, 4, 12
Tipus: Supervisades			
Tutories	12	0,48	1, 2, 7, 6, 11, 10, 9, 8, 3, 5, 4
Tipus: Autònomes			
Estudi	40	1,6	1, 2, 7, 6, 11, 10, 9, 8, 3, 5, 4
Realització de treballs	34	1,36	1, 2, 7, 6, 11, 10, 9, 8, 3, 5, 4, 12

Idiomes d'impartició: català, castellà

- Sessions de classes magistrals. Exposició del contingut teòric del programa de forma clara, sistemàtica i organitzada per part del professor (els alumnes tindran al CAMPUS VIRTUAL el temari bàsic dels temes). Es fomentarà, en tot moment, la participació de l'alumnat a l'aula; es valoraran les seves aportacions, reflexions i dubtes. Es reforçarà l'aprenentatge amb la projecció de vídeos didàctics i lectura d'articles relacionats amb el temari.
- Sessions de classes pràctiques. En aquestes sessions els alumnes hauran de realitzar activitats pràctiques relacionades amb els continguts teòrics exposats a les sessions de classes magistrals.

Nota: es reservaran 15 minuts d'una classe, dins del calendari establert pel centre/titulació, per a la complementació per part de l'alumnat de les enquestes d'avaluació de l'actuació del professorat i d'avaluació de l'assignatura/mòdul.

Avaluació

Activitats d'avaluació continuada

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Activitats pràctiques	15% de la nota final	1	0,04	1, 2, 7, 6, 11, 10, 8, 3, 5, 4, 12
Examen parcial 1	30% de la nota final	2	0,08	1, 2, 7, 6, 11, 9, 8, 3, 5, 4

Examen parcial 2	30% de la nota final	2	0,08	1, 2, 7, 6, 11, 10, 9, 8, 3, 5, 4
Treball obligatori	25% de la nota final	2	0,08	1, 2, 7, 6, 11, 10, 9, 8, 3, 5, 4, 12

Dues opcions d'avaluació:

Avaluació continuada. L'avaluació continuada consta del següent sistema:

- La realització d'activitats pràctiques que valen un 15 % de la nota final.
- La realització d'un treball obligatori que val un 25% de la nota final
- La realització de dos exàmens parcials i que valdran un 30% de la nota final cadascun d'ells.

Avaluació única. L'alumnat que opti per aquest model d'avaluació haurà de realitzar el següent:

- La realització d'activitats pràctiques que val un 15 % de la nota final.
- La realització d'un treball obligatori que val un 25% de la nota final
- La realització d'un examen amb tota la matèria que val un 60% de la nota final

Dia i hora establerts, segons calendari acadèmic, a la Programació Oficial del Centre (EUTDH).

"La recuperació de l'assignatura per avaluació única serà el mateix que el de la resta d'alumnat i per presentar-se a la re-avaluació serà necessari que aquest hagi obtingut com a mínim un 3,5 en el conjunt de les evidències de les que consti l'avaluació única".

Re-avaluació.

Només alumnes que a l'avaluació final hagin obtingut una nota igual o superior a 3,5 i menor de 5. La qualificació d'aquesta re-avaluació no superarà el 5 com a nota final.

Dia i hora establerts, segons calendari acadèmic, a la Programació Oficial del Centre (EUTDH).

La qualificació de l'assignatura serà NO AVALUABLE quan l'estudiant es presenti a menys de la meitat de les activitats d'avaluació i/o no es presenti a l'examen final.

Bibliografia

Atienza Sobrino, Verónica. *Procesos de gestión de departamentos del área de alojamiento* Verónica Atienza Sobrino. Malaga: ICeditorial, 2012. Print.

Corral Mestas, Fernando. *Manual de recepción hotelera principios y técnicas / Fernando Corral Mestas*. Oviedo: Septem Ediciones, 2012. Print.

Gallego, Jesús Felipe. (2002). *Gestión de hoteles: una nueva visión*. Madrid: Paraninfo.

Good Housekeeping Practices in Hotels. Barcelona: Centro de Actividad Regional para la Producción Limpia, 2006. Print.

morale. "Crece inversión en Reservas Hoteleras." Portafolio (2006): n. pag. Print.

Parrilla, Patricia. (2006). *Operaciones de Recepción. Gestione las tareas administrativas de recepción de forma eficaz*. Vigo: Ideas propias Editorial.

Talón, Pilar (2016). *Fundamentos de Dirección Hotelera*. Madrid: Editorial Síntesis.

Vaquero González, Juliana. *Recepción en alojamientos: recepción y atención al cliente. Manual / Juliana Vaquero González*. Madrid: Editorial CEP S.L., 2013. Print.

Vaquero González, Juliana. *Arreglo de habitaciones y zonas comunes en alojamientos: operaciones básicas de pisos en alojamientos. Manual / Juliana Vaquero González*. Madrid: Editorial CEP S.L., 2012. Print.

Villanueva López, Raúl. *Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos Raúl Villanueva López*. Antequera, Málaga: Innovación y Cualificación, 2012. Print.

Altre material de suport es facilitarà a través del campus virtual

Programari

No s'utilitza cap programari específic.

Llista d'idiomes

Nom	Grup	Idioma	Semestre	Torn
(TE) Teoria	1	Català/Espanyol	primer quadrimestre	matí-mixt